

Piotr Marcinkowski
Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu

Czy bibliotekarz zna język czytelnika?

Nie może ulegać wątpliwości kwestia, że dla pracy bibliotekarza komunikacja z czytelnikiem jest rzeczą fundamentalną. Dotyczy to przede wszystkim, choć nie tylko, pracowników oddziałów udostępniania i informacji, których relacja z czytelnikiem jest najbardziej bezpośrednia. Wobec coraz powszechniejszego obecnie budowania relacji klienckich czy wręcz partnerskich, łatwość tej komunikacji wymaga większej uwagi. Na pierwszy plan, obok tradycyjnej edukacji bibliotekoznawczej, wysuwa się potrzeba doskonalenia umiejętności interpersonalnych bibliotekarzy. Akcentuje się nie tylko kompetencje zawodowe, ale także pewien katalog zachowań, a nawet *image* bibliotekarza. Pracownicy oddziałów obsługi czytelnika zaczynają zgłębiać tajemnice komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Znika powoli wizerunek mrukliwego bibliotekarza w kufajce na rzecz uśmiechniętego w białej koszuli i pod krawatem. Na znaczeniu zyskuje zasada pierwszego wrażenia. Z faktu zaś, że również w sferę informacji wdarła się konkurencja, wynika poprawa jakości kultury obsługi czytelnika w bibliotece^[1].

Biblioteki, a zwłaszcza duże biblioteki naukowe, zmieniające się między innymi poprzez wprowadzanie systemów elektronicznych, nie są przyjazne dla czytelników. Z ich punktu widzenia reformy te, przynajmniej w początkowym okresie, generują tylko utrudnienia i chaos w świątyniach spokoju, jakimi były do tej pory biblioteki. Jest to więc najtrudniejszy moment dla komunikacji w ramach więzi bibliotekarz-czytelnik. Informacja, którą otrzymuje odwiedzający bibliotekę, czy to wirtualnie czy realnie, nie zawsze spełnia trzy podstawowe postulaty: zwięzłości - bo czytelnicy odwiedzają biblioteki, aby czytać książki i czasopisma, a nie dziesiątki komunikatów, jasności - bo informacja pisana i ustna nie powinna stanowić przedmiotu różnych interpretacji, celowości - bo informacja powinna być udzielana wtedy, kiedy jest najbardziej potrzebna. Niestety, lektura choćby stron WWW kilku bibliotek w Polsce pozostawia pod tym względem wiele do życzenia.

Jedną z podstawowych kwestii w komunikacji bibliotekarz-czytelnik jest sprawa języka. *Co stanowi istotę języka i jaką pełni on funkcję? Język to najbogatszy system semiotyczny, którym dysponuje człowiek. Służy do przenoszenia informacji w społeczeństwie ludzkim*^[2]. Posiadanie wspólnego języka jest więc kluczową sprawą dla przekazywania zwięzłej, jasnej i celowej informacji w komunikacji międzyludzkiej. Biblioteki są miejscami, gdzie spotykają się przedstawiciele wielu grup społecznych. Grupy te są zróżnicowane tak pod względem wykształcenia i wykonywanego zawodu, jak i miejsca pochodzenia. Oba te kryteria determinuje język, jakim posługują się przedstawiciele grup.

Jedna z kilku słownikowych definicji mówi, że *język to zasób wyrazów, zwrotów i form, używanych w celu porozumienia się przez ludzi pewnego środowiska, zawodu, regionu; gwara, dialekt, żargon*^[3].

W przypadku przedstawicieli grup społecznych zróżnicowanych pod względem językowym z powodu określonego wykształcenia i wykonywanego zawodu doskonałym przykładem są sami bibliotekarze. Żargon biblioteczny w ciągu ostatnich kilkunastu lat wzbogacił się o bardzo wiele słów zupełnie niezrozumiałych dla czytelników. Używanie takiego żargonu w komunikacji wewnątrzbibliotecznej jest jak najbardziej wskazane. Zmiany, które zaszły w bibliotekarstwie, wymagają opisanie ich za pomocą precyzyjnego języka. Sformułowania takie, jak: *retrokonwersja* czy *digitalizacja* są dla bibliotekarzy tak powszechne, jak *wolumin* czy *egzemplarz*. Niestety, dla większości czytelników żargon bibliotekarski jest zupełnie nieznanym językiem. Dotyczy to zarówno najnowszych haseł (wspomniana *retrokonwersja*), jak i tych tradycyjnych.

Bibliotekarze, kierując się postulatem celowości informacji, zapominają często o postulatcie jej jasności. Przykładem jest tu opis druku zamówień materiałów bibliotecznych. W zależności od miejsca, do którego materiały te są zamawiane, używa się określeń: *rewers*, *zakładka* czy *fiszka*. Czytelnik nie rozumie, i słusznie, dlaczego na ten sam druk używa się tak różnych nazw. Kolejne zjawisko opisuje przykład *egzemplarza*. W języku potocznym oznacza konkretną książkę lub konkretny numer czasopisma. W żargonie bibliotecznym dochodzi do tego opis (równie enigmatycznego) *ciągu czasopism*, czyli wszystkich egzemplarzy (sic!) danego tytułu czasopisma opisywanego sygnaturą.

Jeśli mowa o sygnaturze należałoby poruszyć kwestię numeracji w bibliotece. *Sygnatura magazynowa, sygnatura lokalna, akcesja, ISBN, ISSN, tom, rocznik, numeracja ciągła* i w obrębie roku to

sformułowania, które czytelnika odwiedzającego bibliotekę często mogą wprowadzić w osłupienie. Oczywiście z punktu widzenia tej instytucji są to najbardziej niezbędne składniki języka zawodowego. Niemniej może warto zadać pytanie, czy należy tymi wszystkimi danymi obarczać czytelników?

Oczywiście jednym z podstawowych zadań dydaktyki bibliotecznej, w różnych formach, jest przybliżenia czytelnikom tego żargonu. Jednak wydaje się, że gdyby był on mniej hermetyczny, zadanie to byłoby łatwiejsze. Zresztą nie wszyscy odwiedzający biblioteki stawiają pierwsze kroki w tych instytucjach na zajęcia z przysposobienia bibliotecznego czy na lekcje biblioteczne. Może warto, aby na przykład hasła w katalogach komputerowych tworzyli bibliotekarze razem z bibliotecznymi laikami. Uchroni to wtedy tych pierwszych przed wpadaniem w *pułapkę oczywistości*.

Istotną sprawą jest także komunikacja wewnątrz instytucji. Pracownicy mający bardzo wyspecjalizowane zadania operują często hermetycznym językiem. Najlepszym przykładem są tu informatycy. Często w relacjach informatycy-reszta personelu występują tarcia. Nie wynikają one jednak zazwyczaj, ze złej woli którejś ze stron. Są raczej efektem używania przez tych pierwszych żargonu komputerowego. Zjawisko to występuje także w bibliotekach naukowych, gdzie w obliczu komputeryzacji ich wieloletni pracownicy muszą współpracować z informatykami. Informatycy zaś, często doskonali fachowcy w swej dziedzinie, są jednak bibliotecznymi laikami. Zderzenie się dwóch żargonów bibliotekarskiego i informatycznego musi, niestety, prowadzić do mniejszych czy większych konfliktów.

Wśród bibliotekarzy także używa się specyficznych terminów znanych tylko nielicznym. W dużych bibliotekach naukowych pracują w różnych wyspecjalizowanych oddziałach i sekcjach fachowcy zajmujący się często bardzo wąskimi zagadnieniami. Ci z nich, którzy zajmują się opracowaniem rzeczowym zbiorów, posługują się językiem haseł przedmiotowych KABA. *Wykorzystywanie tego języka, zaprojektowanego dla tworzenia charakterystyk wyszczególniających, pozwala na precyzyjne określanie wszystkich kategorii przedmiotów i ich przedstawień w danym dokumencie*^[4]. Niestety, jednocześnie jest to język tak precyzyjny, że posługiwanie się nim w sposób biegły jest umiejętnością, którą posiadało niewielu bibliotekarzy. Podobnie jest ze znawcami formatu MARC-21 i twórcami NUKAT-a. Wielu bibliotekarzy zna tylko pola, którymi posługuje się w codziennej pracy. Ci zaś, którzy ogarniają całość tego, nie tyle języka, co szyfru, urastają w oczach swoich kolegów do rangi twórców polskiej Enigmy.

Kolejnym wyzwaniem, które stoi przed bibliotekarzami, jest stałe poznawanie innych języków fachowych. Jak już wspomniano wyżej od kilkunastu lat ogromnie zwiększyła się liczba materiałów napływających do bibliotek. Wielość książek, czasopism, baz danych czy dostępów do źródeł elektronicznych za pomocą Internetu spowodowała konieczność bardziej wnikliwej ich selekcji. Aby ta selekcja była precyzyjna, muszą zajmować się nią bibliotekarze o sporej wiedzy fachowej. Wydaje się, że na obecnym etapie dynamicznego rozwoju wszelkich dziedzin wiedzy samo wykształcenie bibliotekoznawcze to za mało. Tylko bibliotekarze dziedzinowi, posiadający gruntowne wykształcenie w swej dziedzinie wiedzy, uzupełnione o np. studia podyplomowe z zakresu bibliotekoznawstwa, mogą pełnić taką rolę.

Już na etapie gromadzenia zbiorów bibliotekarze zajmujący się tą częścią działalności biblioteki muszą znać wiele języków fachowych. Dziś biblioteki prowadzą nie tylko politykę gromadzenia zbiorów, lecz zarządzania zbiorami. W myśl tej idei konieczna staje się precyzyjna selekcja napływających materiałów. Zalew publikacji obejmujących coraz to nowe dziedziny nauki stanowi coraz większą trudność. Oddzielenie literatury wartościowej pod względem profilu zbiorów biblioteki wymaga sporej wiedzy fachowej. Nie jest to możliwe bez zatrudniania w tych komórkach pracowników posiadających inne niż tylko bibliotekoznawcze wykształcenie akademickie. Oczywiście podobnie wyglądają potrzeby kadrowe w innych sekcjach oddziałów gromadzenia.

Nowe zadania wymagają nowego modelu bibliotekarza. Ma nim być bibliotekarz dziedzinowy, a więc fachowiec, który zna równie doskonale język biblioteki, jak i swojej dziedziny wiedzy^[5]. Jednym z dwóch miejsc w bibliotece naukowej, gdzie rola bibliotekarza dziedzinowego jako znawcy żargonu danej dziedziny, jest kluczowa, są komórki zajmujące się opracowaniem rzeczowym zbiorów. Sytuacja, w której absolwent prawa opracowywałby rzeczowo monografię z dziedziny astrofizyki, jest tak absurdalna, że aż śmieszna. Sama lektura wstępu czy spisu treści nic nie da, tak jak lektura tajnopisu bez posiadania kodu. Kodem w tym przypadku jest język fachowy nabyty przez bibliotekarza w toku studiów. I tu znowu oczywistym jest fakt, że nawet najzdolniejszy absolwent astrofizyki nie opracuje monografii z tej dziedziny bez posiadania kodu, jakim jest znajomość języka katalogowania. Bibliotekarze ci zajmując się więc opracowaniem rzeczowym zbiorów, przekładają treści książki z żargonu danej dziedziny wiedzy na żargon bibliotekarski. Pełnią zatem swoistą rolę *szyfrantów*.

Drugim miejscem, chociaż z punktu widzenia czytelnika najważniejszym, gdzie bibliotekarze dziedzinowi mają swoje miejsce, są oddziały obsługi czytelników. Obecnie w dobie rozwoju elektronicznych nośników wiedzy, a także ich ogromnego upowszechnienia, traci na znaczeniu tradycyjny model obsługi czytelnika. Udostępnianie w osobnych czytelniach książek, czasopism, elektronicznych baz danych i Internetu wydaje się odchodzić w przeszłość. Optymalnym modelem stają się czytelnie dziedzinowe z dostępem do wszystkich typów mediów w jednym miejscu. Czas, kiedy w czytelniach pracowali bibliotekarze niejako za karę, a pracownicy informacji komputerowej byli nielicznymi specjalistami znającymi tajemnice Internetu, odszedł już dawno w przeszłość. Nowoczesne czytelnie, to doskonałe miejsce pracy dla bibliotekarzy dziedzinowych. Znając język fachowy swoich czytelników, staną się dla nich naturalnymi partnerami. Do ich zadań będzie więc należeć nie tylko pomoc w wyszukiwaniu książek czy czasopism na półkach, ale także pomoc w obsłudze baz danych, e-czasopism, bibliografii z danej dziedziny wiedzy. Swój bezpośredni kontakt z czytelnikami będą wykorzystywać do analizowania potrzeb czytelniczych i przekazywania ich do sekcji zajmujących się zakupem zbiorów.

Niezbędnym warunkiem sprawności takiego systemu jest zniwelowanie barier w komunikacji czytelnik-bibliotekarz. Jak już wspomniano wyżej do bezkolizyjnej komunikacji niezbędny jest wspólny język. Doskonałym przykładem mogą tu być bardzo hermetyczne języki: prawny i prawniczy. Język prawny to odmiana języka naturalnego, w którym formułowane jest prawo, zaś język prawniczy to język prawników i obywateli mówiących o prawie^[6]. Niewiele jest naukowych żargonów, gdzie każde słowo ma tak precyzyjne znaczenie i w przypadku prawa nie może być inaczej. Banalny przykład ilustruje to zjawisko. Żaden szanujący się student prawa nie spyta bibliotekarza czy może pożyczyć długopis, może tylko poprosić o jego *użyczenie*. Bibliotekarz, który nie jest absolwentem studiów prawniczych, nawet jeśli jest doskonałym brokerem informacji, musi włożyć sporo wysiłku w poznanie obu tych języków. Bez tego praca z tą grupą czytelników nie będzie możliwa. Terminologia prawnicza zawiera wiele sformułowań, których znaczenie w mowie potocznej jest zupełnie inne. Dobrymi przykładami są tu takie słowa, jak: *powód* czy *przewód*. Przy czym sformułowania często dla laika podobnie brzmiące mają bardzo różne znaczenie, tak jak: *zdolność prawna* i *zdolność do czynności prawnych*. Biegłość w posługiwaniu się żargonem prawniczym jest niezbędnym warunkiem dobrej komunikacji w relacji bibliotekarz-prawnik. Biblioteki naukowe mogą zaoferować tej grupie czytelników bardzo szeroką ofertę - od tradycyjnych kodeksów i zbiorów orzecznictwa po elektroniczne bazy danych. Jednak bez sprawnej komunikacji bibliotekarze nie będą potrafili tej oferty *sprzedać*.

Podobnie jest w innych bibliotekach, szczególnie w bibliotekach fachowych takich, jak medyczne czy techniczne. Pracownicy oddziałów obsługi czytelnika w tych instytucjach muszą mieć odpowiednie kwalifikacje właśnie po to, aby mieć *wspólny język* ze swoimi klientami. Jeśli tak nie będzie, pozostanie takim bibliotekarzom powtarzać stereotypowe *nie ma*. Zdanie to, *nota bene*, w słusznej reklamie społecznej powtarza Bohdan Smoleń. Jest to informacja w języku uniwersalnym. Ale przecież nie o taką komunikację z czytelnikami nam chodzi.

Pojęcie *język* ma wiele znaczeń. Druga ze słownikowych definicji mówi, że *język to zasób wyrazów, zwrotów i form określanych przez reguły gramatyczne, funkcjonujący jako narzędzie porozumiewania się jednego narodu, społeczeństwa; mowa*^[7]. Definicja ta, jeśli chodzi o kilka języków, powinna być rozszerzona. Kiedy mowa o językach: angielskim, hiszpańskim, francuskim czy w mniejszym stopniu niemieckim lub o łacinie, mówimy o językach uniwersalnych, którymi posługują się dużo większe grupy ludzkie, a nie tylko pojedyncze narody. Szczególne miejsce ma tutaj język angielski, który w pierwszej połowie XX wieku wyparł język francuski i stał się *mową globalną*. Podobne zresztą zjawisko nastąpiło w XVII wieku, kiedy to język francuski wyparł łacinę.

W dobie kształtowania się globalnego społeczeństwa informacyjnego na znaczeniu zyskuje obalanie barier komunikacyjnych. Jedną z podstawowych barier tego typu jest różnica języków, jakimi posługują się nadawca i odbiorca informacji. Rodzi to potrzebę unifikacji, która zresztą postępuje od wielu lat. Nie bez przesady można określić społeczeństwo informacyjne mianem społeczeństwa komunikującego się w języku angielskim. Tak jak w średniowieczu znajomość łaciny była domeną ludzi wykształconych, tak dziś język angielski staje się przepustką do wiedzy.

Jednym z podstawowych narzędzi służących do budowania społeczeństwa informacyjnego jest Internet. Oczywiście można poruszać się po nim, wykorzystując języki narodowe. Znajdzie się wtedy niezmierną ilość informacji. Jednak choćby podstawowa znajomość języka angielskiego otwiera przed użytkownikiem tej globalnej sieci możliwości kolosalnie zwielokrotnione. O ile np. poszukujący informacji w języku polskim uzyska tysiące odsyłaczy, o tyle informacje anglojęzyczne należałoby liczyć już w miliony. Znajomość języków obcych, w tym angielskiego, w społeczeństwie polskim rozwija się. Wykazują to badania przeprowadzone przez Centrum Badania Opinii Społecznej. Na pytanie: *czy zna pan/pani na tyle*

jakiś język obcy, aby móc się nim porozumieć w 1997 roku twierdząco odpowiedziało 37% respondentów, zaś w 2004 - już 44%. Na pytanie o znajomość języka angielskiego w 1997 roku twierdząco odpowiedziało 9%, zaś w 2004 roku - już 17%^[8].

Ponieważ Internet jest domeną przede wszystkim ludzi młodych, a ci znają język angielski w o wiele większym stopniu niż ich rodzice, proces *anglojęzyczności* Internetu będzie postępował. Wiele prywatnych stron młodych ludzi tworzonych jest tylko w języku angielskim. Zaś strony instytucji są już zazwyczaj dwujęzyczne. Umożliwia to użytkownikom Internetu pochodzącym z najodleglejszych krańców świata swobodną wymianę myśli. Przykładem może tu być komunikacja między internautami japońskimi i polskimi. Znajomość języka polskiego nie jest powszechna w żadnym z tych krajów. Gdyby nie język angielski, nie byłoby globalizacji lub inaczej, warunkiem zaistnienia globalizacji jest dominacja jednego z języków narodowych nad innymi w skali światowej. Oczywiście mógłby to być hiszpański czy francuski. Wybór języka angielskiego został podyktowany z jednej strony uwarunkowaniami historycznymi. Imperium Brytyjskie w XIX stuleciu było pierwszą globalną potęgą, a język angielski był językiem urzędowym *Imperium, nad którym nie zachodziło Słońce*. Mimo zmierzchu potęgi Wielkiej Brytanii jako mocarstwa, język ten nie stracił na znaczeniu. Drugim czynnikiem popularności tego języka jest jego stosunkowa prostota w porównaniu z innymi językami, a co za tym idzie, łatwość przyswajania. Nie wydaje się więc, aby mógł w najbliższym czasie stracić swe znaczenie.

Truizmem jest teza o konieczności znajomości języków obcych przez bibliotekarzy. W sekcjach gromadzenia znajomość języków gromadzonych materiałów, a także języków korespondencji z wydawcami i dystrybutorami literatury, ma znaczenie kluczowe. Często wymaga to zatrudnienia pracowników znających po kilka orientalnych języków. Podobnie wygląda kwestia opracowania napływających zbiorów. Mimo anglojęzycznych abstraktów i bibliografii nadal zatrudnianie specjalistów znających bułgarski czy portugalski wydaje się koniecznością. Pewnym ułatwieniem może być stała współpraca z pracownikami nauki posługującymi się najbardziej orientalnymi językami, jak arabski czy chiński. Procent zbiorów napływających z tych części świata nie jest duży, a współpraca taka wydaje się optymalnym rozwiązaniem.

Osobnym problemem jest swobodne posługiwanie się przede wszystkim językiem angielskim przez pracowników sekcji obsługi czytelnika. Z jednej strony, jeśli bibliotekarz ma być rzeczywistym przewodnikiem po zbiorach, w tym elektronicznych, musi znać angielski na tyle, aby znaleźć odpowiednie materiały. Jednym słowem, pracując z bazami danych czy Internetem musi biegłe posługiwać się wszystkimi komendami wyszukiwarki i w bezbłędny sposób zinterpretować pojawiające się komunikaty. Powinien zatem opanować perfekcyjnie sztukę multimedialnego *co, gdzie, jak* a raczej *what, where, how*. Drugim powodem, dla którego właśnie ta grupa pracowników bibliotek naukowych powinna choćby w stopniu podstawowym znać tzw. języki kongresowe, jest otwarcie się granic i co za tym idzie - otwarcie się bibliotek na czytelników z całego świata. Pracownicy naukowci szukających materiałów, stażyści, studenci uczący się w Polsce dzięki wielu programom wymiany, to coraz większa grupa czytelników bibliotek naukowych. Oczywiście część z nich zna w niewielkim stopniu język polski. Niemniej w ogromnej większości znają oni lepiej język angielski i to bez względu na kraj pochodzenia.

Koniecznością jest nauczanie języków obcych wśród studentów bibliotekoznawstwa i innych kierunków oraz stałe dokształcanie językowe bibliotekarzy poprzez uczestnictwo w lektoratach. Nauka języka obcego nie jest łatwa (piszący te słowa wie o tym aż za dobrze), zaś bez stałego kontaktu umiejętności językowe zanikają. W tej sytuacji optymalnym rozwiązaniem jest kierowanie pracowników na lektoraty organizowane przez pracodawców. Inwestycja taka jest już nie tyle luksusem, co koniecznością.

W relacjach czytelnik-bibliotekarz bariery w postaci żargonu zawodowego czy to języka narodowego istnieć będą zawsze. Natomiast bibliotekarze, jeśli chcą przyciągnąć do siebie czytelników, muszą te bariery minimalizować. Świadomość ich istnienia jest ku temu pierwszym krokiem. Podobnie jak unikanie *pułapek oczywistości* w obciążaniu czytelników żargonem bibliotecznym.

Przypisy

[1] KLONOWSKI, J. Doskonalenie umiejętności interpersonalnych bibliotekarzy: pierwszy kontakt z klientem. *Bibliotekarz* 2004, nr 1, s. 8-12.

[2] DENEK, K. *Aksjologiczne aspekty edukacji szkolnej*. Toruń: A. Marszałek, 2000, s. 124.

[3] *Słownik języka polskiego*. T.1. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 1993, s. 844.

[4] SERAFIN, M. Opracowanie rzeczowe druków w NUKat. In *Biuletyn EBIB* [on-line]. 2004 nr 9 (60) [dostęp 29 stycznia 2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/60/serafin.php>. ISSN 1507-7187.

- [5] SAWICKA, U. Inne spojrzenie na zadania bibliotekarzy dziedzinowych. In *Biuletyn EBIB* [on-line]. 2000 nr 10 (18) [dostęp 19 stycznia 2005]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib18/sawicka.html>. ISSN 1507-7187.
- [6] KALINA-PRASZNIC, U. *Encyklopedia prawa*. Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck, 2004, s. 238.
- [7] *Słownik języka polskiego*. T.1. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 1993, s. 844.
- [8] STRZESZEWSKI, M. Wyjazdy zagraniczne Polaków i znajomość języków obcych: Komunikat z badań. In *Centrum Badania Opinii Społecznej* [on-line]. 2004 czerwiec [dostęp 5 lutego 2005]. Dostępny w World Wide Web: http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2004/K_096_04.PDF.